Office de la protection du consommateur
Québec

Délais de livraison, conformité du bien ou du service et garantie

Trousse d'information

Cette trousse a été développée par l'Office de la protection du consommateur. Elle vous explique, pas à pas, les étapes que vous devez suivre afin de résoudre votre problème avec un commerçant. Nous espérons qu'elle vous sera utile dans la poursuite de vos démarches.

QUOI FAIRE AVANT D'ENVOYER LE FORMULAIRE DE MISE EN DEMEURE

Les étapes à suivre

Le respect des étapes suivantes est essentiel à la réussite de votre démarche.

1. **Précisez votre problème**
   - Définissez clairement le problème éprouvé avec le bien acheté ou le service obtenu.
   - Relisez bien le contrat, la garantie, la publicité, le mode d'emploi, etc., pour vérifier si vous avez agi de façon adéquate.

Dans certains cas, un spécialiste du domaine en cause peut vous aider à définir clairement la nature du problème éprouvé. Son opinion pourrait servir d'argument et de preuve dans les étapes subséquentes.

2. **Rassemblez les renseignements utiles**
   - Placez, par ordre chronologique, tous les documents pertinents que vous possédez (facture, contrat, lettre, etc.).
   - Écrivez tout ce qui s'est produit depuis l'achat.

Cette étape vous aidera à retracer rapidement tous les documents et événements ayant un lien avec votre problème. Ainsi, le dossier que vous construirez sera clair et bien étoffé.

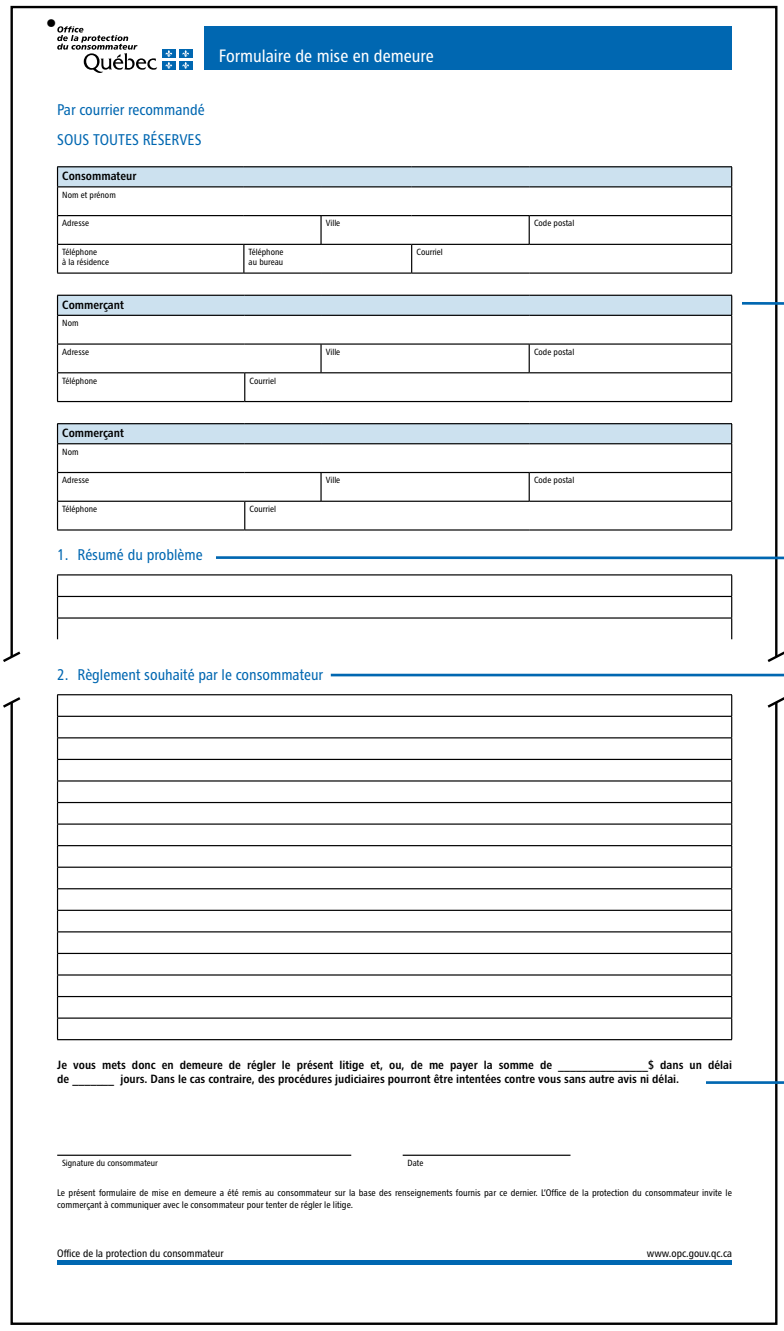
3. **Décidez ce que vous désirez obtenir**
   - Déterminez ce qui vous satisferait comme solution à votre problème. Par exemple : une réparation, un échange, un remboursement total ou partiel, une reprise des travaux, etc.
   - Envisagez des solutions réalisables et équitables pour les deux parties. Par exemple, si vous bénéficiez d'une garantie, vous devrez généralement accepter qu'on répare le bien, plutôt que d'exiger un remboursement.

4. **Choisissez les bonnes personnes pour négocier**
   - Négociez avec la personne qui peut solutionner votre problème et prendre une décision finale (gérant du magasin, gérant du service à la clientèle, propriétaire, etc.).
   - Si vous négociez en personne, prenez d'abord un rendez-vous. Faites-vous accompagner par un témoin et insistez pour rencontrer la personne prévue.
   - Notez les noms et les titres des personnes qui vous donnent des explications. Notez aussi la date et l'heure de la rencontre.

5. **Négociez une entente**
   - Exposez, clairement et de façon concise, votre problème et la ou les solutions que vous envisagez.
   - Restez calme et poli, ramenez toujours la discussion sur votre problème et les solutions possibles.
   - Laissez le commerçant soumettre ses propositions. Abordez-les avec un esprit ouvert et évaluez-les une à une.
   - Faites un résumé de l'entretien que vous avez eu et des résultats obtenus. Vous pourriez en avoir besoin si vous n'obtenez pas ce que vous souhaitez de la part du commerçant.
   - Si la négociation bloque, envisagez la possibilité de faire des concessions ou de prendre mutuellement un temps de réflexion.
   - Vous pouvez indiquer au commerçant que vous avez consulté l'Office de la protection du consommateur, une association de consommateurs ou un avocat. N'en mentionnez pas plus et, surtout, ne faites pas dire à ces personnes-ressources des choses qu'elles n'ont pas dites. Cela pourrait nuire à votre cause.

6. **Remplissez votre formulaire de mise en demeure**
   - Si votre négociation échoue, remplissez le formulaire de mise en demeure en suivant les instructions. Vous trouverez le formulaire à la dernière page de la trousse.

COMMENT REMPLIR LE FORMULAIRE DE MISE EN DEMEURE



Office de la protection du consommateur
Québec

Formulaire de mise en demeure

Par courrier recommandé

SOUS TOUTES RÉSERVES

Consommateur

Nom et prénom

Adresse | Ville | Code postal

Téléphone à la résidence | Téléphone au bureau | Courriel

Commerçant

Nom

Adresse | Ville | Code postal

Téléphone | Courriel

Commerçant

Nom

Adresse | Ville | Code postal

Téléphone | Courriel

1. Résumé du problème

2. Règlement souhaité par le consommateur

Je vous mets donc en demeure de régler le présent litige et, ou, de me payer la somme de _____$ dans un délai de _____ jours. Dans le cas contraire, des procédures judiciaires pourront être intentées contre vous sans autre avis ni délai.

_____ _____

Signature du consommateur | Date

Le présent formulaire de mise en demeure a été remis au consommateur sur la base des renseignements fournis par ce dernier. L'Office de la protection du consommateur invite le commerçant à communiquer avec le consommateur pour tenter de régler le litige.

Office de la protection du consommateur www.opc.gouv.qc.ca

- Inscrivez le nom exact qui apparaît sur le contrat, sur la facture ou, selon le cas, dans la publicité.
- Inscrivez aussi le nom de tout autre commerçant qui peut être concerné par le problème. Par exemple, si le bien acheté a un vice de construction qui nuit à son utilisation normale, le fabricant (le manufacturier) peut aussi être mis en cause.

- Exposez clairement et brièvement votre problème pour rappeler au commerçant les faits importants.
- Allez à l'essentiel, soit la nature de votre demande et les raisons qui la justifient.
- Appuyez votre demande avec les articles de loi appropriés (reportez-vous à la page suivante).

- Expliquez ce que vous désirez obtenir.
- Envisagez des solutions réalistes et équitables pour vous et le commerçant. Par exemple, si vous bénéficiez d'une garantie, vous devez généralement accepter que l'on répare le bien plutôt que l'on vous rembourse.
- Si l'espace est insuffisant, annexez une feuille supplémentaire.

- La plupart du temps, un délai de 10 jours est jugé raisonnable.

- Faites parvenir, par courrier recommandé, le formulaire au ou aux commerçants en cause.
- Conservez une copie de votre mise en demeure.
- Incluez, dans votre envoi, des copies des documents pertinents comme la facture, le contrat, la publicité, etc.

QUOI FAIRE APRÈS AVOIR ENVOYÉ LE FORMULAIRE DE MISE EN DEMEURE

Si l'envoi du formulaire de mise en demeure n'a pas donné le résultat escompté, voici les choix qui s'offrent à vous.

- Si votre réclamation est de 15 000 $ ou moins, vous pourrez exercer vos recours à la Division des petites créances de la Cour du Québec.
- Si vous le souhaitez ou, encore, si votre réclamation est de plus de 15 000 $, consultez un avocat. Vous pouvez aussi diminuer votre réclamation à 15 000 $ ou moins et exercer vos recours à la Division des petites créances de la Cour du Québec.
- Pour consulter des jugements qui ont été rendus dans des causes similaires à la vôtre, visitez le site de la Société québécoise d'information juridique.
- Si le commerçant n'a pas d'adresse au Québec, l'exercice de vos recours pourrait être plus difficile.
- Si vous obtenez un jugement contre un commerçant qui est titulaire d'un permis de l'Office de la protection du consommateur et si vous avez de la difficulté à faire exécuter ce jugement, communiquez de nouveau avec nous. Nous évaluerons la possibilité de faire exécuter le jugement à partir du cautionnement (une somme d'argent) fourni par le commerçant pour avoir un permis.

ARTICLES DE LOI PERTINENTS

Si vous envisagez de faire valoir vos droits en cour, nous vous proposons des articles de la Loi sur la protection du consommateur sur lesquels vous pourrez appuyer votre demande. Vous trouverez aussi des articles du Code civil du Québec au sujet des délais pour le faire.

La Loi sur la protection du consommateur

Voici les articles de la Loi sur la protection du consommateur concernant les délais de livraison, la conformité du bien ou du service et leur garantie. Ils pourraient vous être utiles pour rédiger votre mise en demeure et faire valoir vos droits devant un tribunal.

Obligation du commerçant.

16. L'obligation principale du commerçant consiste dans la livraison du bien ou la prestation du service prévus dans le contrat.

    Contrat à exécution successive.
    Dans un contrat à exécution successive, le commerçant est présumé exécuter son obligation principale lorsqu'il commence à accomplir cette obligation conformément au contrat.

Conformité à la description.

40. Un bien ou un service fourni doit être conforme à la description qui en est faite dans le contrat.

Conformité à un message publicitaire.

41. Un bien ou un service fourni doit être conforme à une déclaration ou à un message publicitaire faits à son sujet par le commerçant ou le fabricant. Une déclaration ou un message publicitaire lie ce commerçant ou ce fabricant.

Commerçant ou fabricant lié.

42. Une déclaration écrite ou verbale faite par le représentant d'un commerçant ou d'un fabricant à propos d'un bien ou d'un service lie ce commerçant ou ce fabricant.

Garantie liée au contrat.

43. Une garantie relative à un bien ou à un service, mentionnée dans une déclaration ou un message publicitaire d'un commerçant ou d'un fabricant, lie ce commerçant ou ce fabricant. Il en est de même d'une garantie écrite du commerçant ou du fabricant non reproduite dans le contrat.

Voici un article de la Loi sur la protection du consommateur qui énumère ce que vous pouvez demander au tribunal.

Commerçant ou fabricant.

272. Si le commerçant ou le fabricant manque à une obligation que lui impose la présente loi, un règlement ou un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1, le consommateur, sous réserve des autres recours prévus par la présente loi, peut demander, selon le cas :

a) l'exécution de l'obligation;
b) l'autorisation de la faire exécuter aux frais du commerçant ou du fabricant;
c) la réduction de son obligation;
d) la résiliation du contrat;
e) la résolution du contrat; ou
f) la nullité du contrat,

sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts dans tous les cas. Il peut également demander des dommages-intérêts punitifs.

Le Code civil du Québec

Attention! Il ne faut pas dépasser une certaine période de temps pour entreprendre une action en justice. Voici les articles du *Code civil du Québec* au sujet de ce que l'on appelle, en termes juridiques, le délai de prescription.

2925. L'action qui tend à faire valoir un droit personnel ou un droit réel mobilier et dont le délai de prescription n'est pas autrement fixé se prescrit par trois ans.

2926. Lorsque le droit d'action résulte d'un préjudice moral, corporel ou matériel qui se manifeste graduellement ou tardivement, le délai court à compter du jour où il se manifeste pour la première fois.

2927. Le délai de prescription de l'action en nullité d'un contrat court à compter de la connaissance de la cause de nullité par celui qui l'invoque, ou à compter de la cessation de la violence ou de la crainte.